

# Qualitätsbericht 2019

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

Version 1

**Psychiatrie Baselland**

[www.pbl.ch](http://www.pbl.ch)



**Psychiatrie**

## Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2019.

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeiten eines Spitals oder einer Klinik in der Schweiz. Dieser Überblick zeigt den Aufbau des internen Qualitätsmanagements sowie die übergeordneten Qualitätsziele auf und beinhaltet Angaben zu Befragungen, Messbeteiligungen, Registerteilnahmen und Zertifikaten. Ferner werden Qualitätsindikatoren und Massnahmen, Programme sowie Projekte zur Qualitätssicherung abgefragt.

Um die Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen wurden das Inhaltsverzeichnis und die Kapitelnummerierung vereinheitlicht. Im Inhaltsverzeichnis sind alle Kapitel der Vorlage ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

### Zielpublikum

Der Qualitätsbericht richtet sich an Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen (Spitalmanagement und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen, der Gesundheitskommissionen und der Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die interessierte Öffentlichkeit.

### Kontaktperson Qualitätsbericht 2019

Herr  
Christoph Bönicke  
Leiter Management Services und Digitalisierung  
0615535017  
[christoph.boenicke@pbl.ch](mailto:christoph.boenicke@pbl.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Den Spitälern und Kliniken der Schweiz ist es ein Anliegen, ihre Massnahmen zur Qualitätsförderung stetig weiterzuentwickeln und transparent auszuweisen. Dank den Qualitätsberichten erhalten alle Interessierten einen Einblick.

Alle Schweizer Spitäler und Kliniken nehmen heute an verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ mit transparenter Ergebnispublikation teil. Nach Akutsomatik und Psychiatrie wurden nun auch die Ergebnisse der bereichsspezifischen Messung in der Rehabilitation schweizweit transparent veröffentlicht. Der ANQ dessen Messungen sich zwischenzeitlich etabliert haben, konnte 2019 sein 10-jähriges Jubiläum feiern.

Mittels Zertifikate weisen Spitäler und Kliniken ihre Qualitätsaktivitäten aus und bestätigen, dass bestimmte Qualitätsanforderungen und Normen eingehalten werden. Es stehen heute über 100 Zertifizierungen und Anerkennungsverfahren zur Auswahl. Einige sind aufgrund gesetzlicher Vorschriften obligatorisch, die Mehrheit jedoch basiert auf freiwilligem Engagement. Die Auswahl reicht von Zertifizierungen für Qualitätsmanagement-Systeme (QMS) – nach ISO 9001, EFQM, JCI oder sanaCERT– bis zu klinikabteilungsspezifischen Zertifizierungen von Qualitätsprogrammen, zum Beispiel in Brustkrebs- oder Schlaflaborzentren. Die Spitäler wählen schlussendlich, welche Zertifizierungen einerseits die rechtlichen Rahmenbedingungen erfüllen und andererseits am besten auf ihre Patientinnen und Patienten abgestimmt sind.

Mit Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M) werden medizinische Komplikationen, ungewöhnliche Verläufe und unerwartete Todesfälle von Patientinnen und Patienten aufgearbeitet. Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz hat dazu einen Leitfaden mit Materialien für die Praxis entwickelt und in ausgewählten Spitälern getestet und optimiert. Weitere Informationen sowie den Leitfaden zum kostenlosen Download finden Sie auf: [www.patientensicherheit.ch/momo](http://www.patientensicherheit.ch/momo).

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der Qualitätsberichtsvorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Spitälern und Kliniken.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot (vgl. [Anhang 1](#)) ähnlich sein. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Andererseits verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können.

Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Die Publikationen hierzu finden Sie auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer  
Direktorin H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>11</b>
2.1 Organigramm .....	11
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	11
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>12</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019 .....	12
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019 .....	12
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	13
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>14</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	14
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen .....	15
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	16
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	19
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	19
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>20</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>21</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>21</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie .....	21
5.2 Eigene Befragung .....	22
5.2.1 Patientenzufriedenheit stationär .....	22
5.2.2 FBB, Mattejat & Remschmidt 1998 .....	22
5.2.3 PoC18 ambulant .....	23
5.3 Beschwerdemanagement .....	23
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....	<b>24</b>
7.1 Eigene Befragung .....	24
7.1.1 Mitarbeitendenzufriedenheit .....	24
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> .....	<b>25</b>
8.1 Eigene Befragung .....	25
8.1.1 Zuweisendenzufriedenheit .....	25
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>26</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> Eine Diesbezügliche Messung ist derzeit nicht vorgesehen.	
<b>10 Operationen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
<b>11 Infektionen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
<b>12 Stürze</b> Eine diesbezügliche Messung ist derzeit nicht vorgesehen.	
<b>13 Wundliegen</b> Eine Diesbezügliche Messung ist derzeit nicht vorgesehen.	
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> .....	<b>26</b>
14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie .....	26
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> .....	<b>27</b>
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie .....	27

15.2	Nationale Messung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.....	29
16	<b>Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
17	<b>Weitere Qualitätsmessungen</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18	<b>Projekte im Detail .....</b>	<b>31</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte .....	31
18.1.1	Feedbackmanagement .....	31
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019 .....	31
18.2.1	Neukonzeptionierung Feedbackmanagement .....	31
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	31
18.3.1	ISO 9001:2015 .....	31
19	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>32</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b>		<b>33</b>
Psychiatrie .....		33
<b>Herausgeber .....</b>		<b>34</b>

# 1 Einleitung

## Psychiatrie Baselland

Die Psychiatrie Baselland (PBL) zählt zu den führenden psychiatrischen Institutionen in der Region Nordwestschweiz. Sie bietet ein umfassendes ambulantes, teilstationäres und stationäres Angebot für Kinder, Jugendliche und Erwachsene bis ins hohe Alter. Psychisch und mehrfach behinderte Menschen unterstützt die Psychiatrie Baselland mit ihrer Unternehmenseinheit inclusio+ durch Betreuung, Beherbergung und Arbeitsintegration. Die Psychiatrie Baselland beschäftigt an mehreren Standorten im Kanton Basel-Landschaft rund 1000 Mitarbeitende und behandelt pro Jahr rund 10'000 Patientinnen und Patienten.

### 1. Stationäre Angebote

Die Erwachsenenpsychiatrie bietet neben ihren ambulanten und intermediären Angeboten die gesamte stationäre psychiatrische Versorgung (exklusive Forensik): Aufnahmen – auch von fürsorgerisch untergebrachten Personen –, Abklärungen und Akutbehandlungen, Kriseninterventionen, Entzug und Rehabilitationen. Jugendliche werden in Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendpsychiatrie behandelt. Die Kinder- und Jugendpsychiatrie führt drei stationäre Einrichtungen: die Psychotherapiestation für Jugendliche mit schweren Essstörungen und Krisen in Liestal; die Station B2J in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Liestal (EP) und eine stationäre Einrichtung am Universitäts-Kinderspital beider Basel in Kooperation mit den Universitären Psychiatrischen Kliniken Basel (UPK).

Die PBL bietet im stationären Bereich die folgenden Leistungen an:

- eine tägliche 24 Stunden-Notfall- und -Krisenbehandlung, ebenso mittelfristige psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlungen;
- moderne, breitgefächerte psychiatrische, psychosoziale und psychotherapeutische Therapiemethoden;
- integrative und rehabilitative Wiedereingliederungsmassnahmen in enger Zusammenarbeit mit Angehörigen, anderen Leistungserbringern und Behörden;
- psychiatrische, psychosomatische und psychologische Konsiliar- und Liaisonleistungen in anderen stationären Einrichtungen insbesondere im Kantonsspital Baselland sowie in Wohn-, Alters- und Pflegeheimen

Die einzelnen Abteilungen haben die folgenden therapeutischen Schwerpunkte:

#### Zentrum für Krisenintervention (ZKI)

- Abteilung B1: Akutbehandlung und Krisenintervention
- Abteilung B2: Akutbehandlung und Krisenintervention, Schwerpunkt für ersterkrankte psychotische Menschen sowie Akutbehandlungen für Jugendliche und Adoleszente, in Ausnahmefällen auch für Kinder

#### Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen (ZfA)

- Abteilung B3: Akutbehandlung, Entzugsbehandlungen, Schwerpunkt Abhängigkeit von illegalen Substanzen sowie Komorbidität mit Persönlichkeitsstörungen
- Abteilung B4: Akutbehandlung, strukturiertes Psychotherapieprogramm, Schwerpunkt Abhängigkeit von legalen Substanzen, Entwöhnung, Komorbidität mit Traumafolgestörungen

**Zentrum für spezifische Psychotherapien und Psychosomatik (ZPP)**

- Abteilung A1: Krisenintervention und Kurzzeitpsychotherapie, Schwerpunkt Depressionen, Angst und andere affektive Störungen
- Abteilung A5: Krisenintervention und Kurzzeitpsychotherapie mit strukturiertem Therapieprogramm mit Schwerpunkt Persönlichkeits- und Essstörungen
- Enge Zusammenarbeit zwischen PBL und KSBL in Bezug auf Schmerztherapie und Essstörungen

**Zentrum für psychosoziale Therapien (ZPS)**

- Abteilung A6: Krisenintervention und psychosoziale Integration, Schwerpunkt Spezialabteilung für psychotische Störungen
- Abteilung A7: Krisenintervention und psychosoziale Integration, Schwerpunkt für Menschen mit komorbiden Störungen, insbesondere Psychosen und Persönlichkeitsstörungen

**Zentrum für Alterspsychiatrie (ZAP)**

- Abteilung A2: Akutbehandlung und Krisenintervention, Schwerpunkt demenzielle Störungen, Delir und andere kognitive Einschränkungen
- Abteilung D1: Krisenintervention und mittelfristige psychosoziale Integration, Schwerpunkt hirnorganische Störungen
- Abteilung D2: Akutbehandlung und Krisenintervention, Schwerpunkt für nicht demenzielle Störungen im Alter
- Abteilung D4: Krisenintervention und Kurzzeitpsychotherapie, Schwerpunkt affektive Störungen im Alter

**Privatklinik (PK)**

- Abteilung A3: Akutbehandlung, Krisenintervention und Kurzzeitpsychotherapie, alle Störungsbilder und Altersgruppen ab 18 Jahre, Schwerpunkte Bewältigung von Lebenskrisen, emotionale und Beziehungsstörungen, Alltags- und Stressbewältigung, Arbeitsintegration

**Stationäre Angebote für Kinder und Jugendliche**

- Abteilung B2J: Akutbehandlung in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
- Akutbehandlung im Universitäts-Kinderspital beider Basel (UKBB)
- Behandlung von Jugendlichen mit Essstörungen und Krisen auf der Psychotherapiestation (KJP am Standort Liestal und im UKBB)

**Transversale Angebote (allen Bereichen zugeordnet)**

- Arbeitspsychiatrische Leistungen (Arbeitseingliederung und/oder Erhaltung)

- Wohnrehabilitation
- Transkulturelle Aspekte psychiatrischer Behandlung

### **Betreutes Wohnen iclusioplus**

- Wohnheim „Windspiel“ (Lebensraum für erwachsene Menschen mit geistiger Beeinträchtigung, die keine anderen Eingliederungsmöglichkeiten haben)
- Wohnverbund „Wägwiiser“
  - Wohnheim „Wägwiiser“ (zeitlich unbefristete und professionell betreutes Wohnen für psychisch beeinträchtigte Erwachsene)
  - Wohngruppe Liestal (Wohngruppe für chronisch psychisch beeinträchtigte Menschen)
  - Wohnexternat (ambulant betreutes selbstständiges Wohnen für psychisch erkrankte Menschen)

## **2. Ambulante Angebote**

Die **Ambulatorien und Tageskliniken der Erwachsenenpsychiatrie** sind zuständig für die ambulante und intermediäre Versorgung von erwachsenen Erkrankten: Abklärungen und Behandlungen, Notfallbereitschaft-, Liaison- und Konsiliardienst an somatischen Spitälern sowie Alters- und Pflegeheimen (koordiniert durch die Zentrale Aufnahme), Kriseninterventionen, sozialpsychiatrische Behandlungen und Gutachten. Die **Ambulatorien des Zentrums für Abhängigkeitserkrankungen der Erwachsenenpsychiatrie** haben zusätzliche spezielle Aufgaben; sie sind zuständig für die Versorgung von Patienten, die von psychotropen Substanzen und Glücksspielen abhängig sind: Abklärungen und Behandlung, Prävention und kontinuierliche Betreuung der abhängigen Patienten sowie Beratung der Angehörigen. Sie stellen die Indikation für Substitutionen und stationäre Therapien. Sie führen überdies am Standort Reinach die heroingestützte Behandlung (HeGeBe) durch. Die **Kinder- und Jugendpsychiatrie** ist zuständig für die psychiatrische Versorgung von Kindern und Jugendlichen: Notfall-, Liaison- und Konsiliardienst, Abklärungen und Behandlungen, Kriseninterventionen und Gutachten. Die Kinder- und Jugendpsychiatrie führt drei Ambulatorien. Gemäss dem Prinzip „ambulant vor stationär“ baut die PBL ihr ambulantes und intermediäres Angebot kontinuierlich aus und konzentriert ab 2020 mehrere im Unterbaselbiet verteilte Standorte an zentraler Lage in einer attraktiven Liegenschaft in Binningen. Diese wird umgebaut und zum neuen Domizil für Teile der Ambulatorien der Kinder- und Jugendpsychiatrie sowie für Ambulatorien und eine Tagesklinik der Erwachsenenpsychiatrie.

## **Ambulante Leistungen**

### **Erwachsene**

- Diagnostik und Behandlung im Einzel-, Familien- und Gruppensetting über das ganze Diagnosespektrum des ICD 10 (inkl. Notfallversorgung)
- Spezialsprechstunden: Psychosefrüherkennung, ADHS
- Konsiliar- und Liaison-tätigkeit im Kantonsspital Baselland und in anderen Institutionen
- Tagesklinische Behandlungen
- Gutachtenerstellung (Vormundschaft, Versicherungsmedizin, Fürsorgerische Unterbringung)
- Opioidsubstitution

- Substitutionstherapien: Methadon und Subutex
- Heroingestützte Behandlung
  
- Forensik (erbracht von der Fachstelle Forensik)
- Konsiliardienst in den Gefängnissen des Kantons Basel-Landschaft
- Psychiatrische Behandlungen im Untersuchungsgefängnis Liestal
- Durchführung von ambulanten strafrechtlichen Massnahmen
  
- Alterspsychiatrie
- Diagnostik und Behandlung im Einzel-, Familien- und Gruppensetting über das ganze Diagnosespektrum des ICD 10 (inkl. Notfallversorgung)
- Konsiliar- und Liaisondienst in Alters- und Pflegeheimen
- Spezialsprechstunden: Demenzabklärung
  
- Leistungen für Dritte (Nicht-KVG)
- Gutachtenerstellung (Zivil- und Strafrecht, Versicherungsmedizin, Fürsorgerische Unterbringung)
- FIAZ-Kurse im Auftrag des Amtes für Verkehrssicherheit
- Ergebnis- und Qualitätskontrolle von Patienten in stationären Drogentherapien

### **Kinder und Jugendliche**

- Diagnostik und Behandlung im Einzel-, Familien- und Gruppensetting über das ganze Diagnose-  
spektrum des ICD 10 (inkl. Notfallversorgung)
- Spezialsprechstunde: Essstörungen
- Neuropsychologische Diagnostik und Behandlung sowie Erstellung von Gutachten für das Zentrum für medizinische Begutachtung (ZMB).
- Schlafstörungen
- Kinderschutz
- Konsiliar- und Liaisonstätigkeit
- Konsilien und Notfall-Leistungen auf anderen Abteilungen bzw. der Notfallstation gemäss Vertrag mit den UKBB auf der Abteilung für Kinder- und Jugendpsychiatrie.
- Leistungen für Dritte (Nicht-KVG)
- Gutachtenerstellung (Zivil- und Strafrecht)
- Expertentätigkeit bei Kinderbefragungen durch die Staatsanwaltschaft Baselland

### **3. WorkMed als neues Kompetenzzentrum der Arbeitspsychiatrie**

In der PBL werden die Themen Arbeitsprobleme und Wiedereinstieg bereits seit langem als Teil der Therapie mit den Patientinnen und Patienten behandelt. Die ehemalige Fachstelle Psychiatrische Rehabilitation, seit 1. September 2019 WorkMed, wird sich zudem verstärkt auf die Zielgruppen Arbeitgeber, ärztlich-therapeutische Fachpersonen sowie Versicherer fokussieren. WorkMed nimmt die Funktion eines Kompetenzzentrums Arbeitspsychiatrie in der PBL ein.

#### **Es werden vier Dienstleistungsbereiche angeboten**

- Berufliche Standortbestimmung psychisch erkrankter Menschen
- Psychiatrische Behandlung mit Betonung der Arbeitssituation
- Unternehmensberatung
- Forschung und Entwicklung von Tools

**Darüber hinaus werden folgende Tätigkeiten umgesetzt**

- Durchführung und Evaluation von Projekten
- Praxisbezogene Forschung und Beratung zur Rehabilitation auf Mandatsbasis
- Erstellung oder Überarbeitung von Konzepten für rehabilitative Institutionen
- Schulung, Weiterbildung, Beratung oder Coaching von Fachpersonen sowie Dozententätigkeit
- Supervisionen und Fallbesprechungen von Fachpersonen
- Weiteres Erarbeiten des arbeitspsychiatrischen Angebotes
- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung für das Thema Arbeitsintegration und Arbeitspsychiatrie

**4. Inclusioplus**

Die seit Ende März 2019 eigenständige Unternehmenseinheit „inclusioplus – Arbeiten und Wohnen mitten in der Gesellschaft“ (ehemals Wohnen und Arbeiten) umfasst folgende Institutionen:

- Das Wohnheim „Windspiel“ in Liestal bietet erwachsenen Menschen mit geistiger Beeinträchtigung, die keine andere Eingliederungsmöglichkeit haben, Betreuung und Förderung in einem adäquaten Lebensraum an.
- Der Wohnverbund „Wägwiiser“ bietet psychisch behinderten Erwachsenen eine zeitlich unbefristete und professionell betreute Wohnform an. Er betreibt ein Wohnheim in Niederdorf sowie eine Wohngruppe im Haus D in Liestal.
- Das Wohnexternat als Teil des Wohnverbundes „Wägwiiser“ bietet ein ambulant betreutes selbstständiges Wohnen für psychisch erkrankte Menschen.
- Der Bereich „Begleitete Arbeit“ bietet Menschen mit psychischer Beeinträchtigung rehabilitative Arbeitsplätze, Integration und Förderung innerhalb und ausserhalb der PBL an. Die Plätze finden sich verteilt auf den gesamten oberen und unteren Kanton Basel-Landschaft.

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im [Anhang 1](#).

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm

Das Qualitätsmanagement ist ein Teil der Abteilung Unternehmensentwicklung. Die Unternehmensentwicklung ist direkt dem CEO der Psychiatrie Baselland unterstellt.

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **80** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Christoph Bönicke  
Leiter Management Services  
0615535017  
[christoph.boenicke@pbl.ch](mailto:christoph.boenicke@pbl.ch)

Herr Raymond Seitenaden  
Projektleiter  
0615535014  
[raymond.Seitenaden@pbl.ch](mailto:raymond.Seitenaden@pbl.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

#### Vision

- Wir sind ein führender und attraktiver Anbieter psychiatrischer und psychotherapeutischer Leistungen mit überregionaler Ausstrahlung.
- Wir ermöglichen unseren Mitarbeitenden, ihr berufliches Potenzial erfolgreich zu entfalten.

#### Mission

- Wir erbringen für Kinder, Jugendliche und Erwachsene bis hin zu hoch betagten Menschen attraktive und qualitativ hochstehende ambulante, intermediäre und stationäre Leistungen zu wettbewerbsfähigen Kosten.
- Wir bieten Wohn- und Arbeitsmöglichkeiten für psychisch und kognitiv beeinträchtigte Menschen.
- Die patientenorientierte Grund- und Notfallversorgung steht bei uns im Zentrum. Diese wird durch bedürfnisorientierte Spezialangebote in Therapiebereichen mit hohem Bedarf ergänzt. Dabei streben wir ein kontinuierliches und nachhaltiges Wachstum an.
- Wir vertreten einen Behandlungsansatz, der auf der therapeutischen Beziehung aufbaut, die soziale und berufliche Situation von Patienten einschliesst und sich auf zukunftsorientierte Versorgungsmodelle ausrichtet.
- Bei der Weiterentwicklung der Angebote und Behandlungskonzepte berücksichtigen wir die Bedürfnisse der Patienten basierend auf gesellschaftlichen Entwicklungen und dem wissenschaftlichen Fortschritt.

Wir handeln ökonomisch, sozial und ökologisch nachhaltig und sichern so unsere Zukunft als erfolgreiches, unabhängiges Unternehmen.

Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019

- **Feedbackmanagement** - Es wurden alle notwendigen Vorbereitungen getroffen um in 2020 das neu konzeptionierte Feedbackmanagement der Psychiatrie Baselland umzusetzen. Es wird durch seine Durchlässigkeit für alle Anspruchsgruppen der PBL, ein breites Angebot von modernen und niederschweligen Feedbackkanälen und die zentrale Bearbeitung der Feedbacks gekennzeichnet sein. Die Psychiatrie Baselland betrachtet jegliches Feedback als mögliche Quelle für potentielle Verbesserungen.
- **Vorbereitung der Rezertifizierung der ISO Norm 9001:2015** - Die PBL ist seit 2005 nach der ISO Norm 9001 zertifiziert. Sie möchte diesen Weg weiter beschreiten und wird sich deshalb in 2020 erneut Rezertifizieren lassen.
- **Neue Homepage** - Die Homepage wurde komplett neu erstellt. Ziel ist es den Patienten, niedergelassenen Therapeuten und allen anderen Anspruchsgruppen einen einfachen Zugang zu gewünschten Informationen und zu den Dienstleistungen der Psychiatrie Baselland zur Verfügung zu stellen. Ein modernes Design rundet den online Auftritt ab. [www.pbl.ch](http://www.pbl.ch)

#### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019

- Der neue Internetauftritt der Psychiatrie Baselland wurde veröffentlicht.
- Die Patientenzufriedenheitsbefragung wurde durch einen online Kanal erweitert.

### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Die Psychiatrie Baselland wird in den nächsten Jahren den Fokus auf die voranschreitende Digitalisierung legen. Dazu wird es eine Vielzahl von Projekten und Neuerungen geben. Ein weiterer Schwerpunkt wird im Feedbackmanagement gesetzt. Ziel ist es den professionellen Umgang mit Feedbacks weiter auszubauen und damit Verbesserungspotentiale für das Unternehmen zu erschliessen. Eine besondere Herausforderung in den nächsten Jahren ist die umfangreiche bauliche Neugestaltung der gesamten Klinik. Beginnend mit der Fertigstellung des Neubaus der Kinder und Jugendpsychiatrie in 2020. Bei allen Projekten und geplanten Entwicklungen steht der Patient mit seinen Bedürfnissen und Wünschen immer im Zentrum.

## 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

### 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Psychiatrie</i>
▪ Erwachsenenpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)
– Erhebung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen
– Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie
▪ Kinder- und Jugendpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)
– Erhebung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen

### 4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonal vorgegebenen Qualitätsmessungen hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Patientenzufriedenheit stationär</li><li>▪ FBB, Mattejat &amp; Remschmidt 1998</li></ul>
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zuweisendenzufriedenheit</li></ul>

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte.

##### Durchführung interner Qualitätsaudits

<b>Ziel</b>	Überprüfung der Normkonformität nach ISO 9001:2015
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	gesamte PBL
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	interne Audits
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	alle Berufsgruppen

##### Durchführung interner Sicherheitsaudits

<b>Ziel</b>	Erkennen von potentiellen Risiken
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	gesamte PBL
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	interne Audits
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	alle Berufsgruppen

##### Durchführung Management Testings

<b>Ziel</b>	Überprüfung der Wirksamkeit des IKS (internes Kontrollsystem)
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	IKS relevante Prozesse in der gesamten PBL
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	interne Audits
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	diverse

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

<b>Ziel</b>	Prozess- und Qualitätsverbesserung
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	gesamte PBL
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	Vorschlagswesen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	alle Berufsgruppen

## Team- und Fallsupervisionen mit externen SupervisorInnen

<b>Ziel</b>	Erhöhung der Problemlösungskompetenz mit Hilfe einer Aussensicht
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	PBL (medizinische u. therapeutische Dienste)
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	Supervision
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	medizinische u. therapeutische Berufsgruppen

## Durchführung von internen Weiterbildungen und Schulungen

<b>Ziel</b>	Erhöhung der Fachkompetenz und Wissensmehrung der Mitarbeitenden
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	gesamte PBL
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

## Durchführung von Kaderseminaren und Retraiten

<b>Ziel</b>	Organisationsentwicklung, Überarbeiten von Therapieangeboten und Etablieren von neuen Verfahren
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	PBL (medizinische u. therapeutische Dienste)
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Gesamtkader

## CIRS (Critical Incident Reporting System)

<b>Ziel</b>	Erfassung von kritischen Ereignissen und Erkennen von potentiellen Risiken
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	PBL (medizinische u. therapeutische Dienste)
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	Erfassung über Meldesystem
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	alle Berufsgruppen

## Zufriedenheitsmessungen Patienten

<b>Ziel</b>	Erfassung der Zufriedenheit und Einleitung von Verbesserungsmassnahmen
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufend/periodisch
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	PoC18; FBB, Mattejat & Remschmidt 1998; selbstentwickelter Fragebogen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Pflegefachpersonen, Ärzte, Psychologen

## FMH-Assistentenbefragung zur Weiterbildungsqualität

<b>Ziel</b>	Erfassung der Zufriedenheit mit verschiedenen Items und Einleitung von Verbesserungsmassnahmen
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Erwachsenenpsychiatrie, Kinder- und Jugendpsychiatrie
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	Fragebogen der FMH
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Ärzte

#### 4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat im Jahr 2008 ein CIRS eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

#### 4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
ISO 9001:2015	Gesamte PBL	2005	2017	Die gesamte PBL wurde 2017 ohne kritische Abweichung rezertifiziert.

# **QUALITÄTSMESSUNGEN**

## Befragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungspotentiale geben.

#### 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Herbst 2017 wurde zum ersten Mal eine nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie durchgeführt.

Im Jahr 2018 wurde die Befragung dann bereits im Frühjahr durchgeführt.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Die ersten drei Fragen sind identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die letzten drei Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Psychiatrie angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

#### Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

#### Begründung

Die Psychiatrie Baselland verzichtet auf die Veröffentlichung der Ergebnisse, da diese bereits durch den ANQ veröffentlicht und auf dessen Homepage eingesehen werden können.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE, Unisanté, Lausanne

## 5.2 Eigene Befragung

### 5.2.1 Patientenzufriedenheit stationär

Die Psychiatrie Baselland erhebt kontinuierlich die stationäre Patientenzufriedenheit. Die Patienten erhalten nach Austritt postalisch einen Fragebogen, welcher auch online ausgefüllt werden kann. Dieser Fragebogen enthält 15 Items, welche die verschiedensten Bereiche und Fragestellungen beinhaltet. Der Fragebogen ist ein selbstentwickeltes Instrument der Psychiatrie Baselland. Die Auswertung erfolgt halbjährlich in verschiedenen Detaillierungsstufen und ermöglicht das Einleiten von Verbesserungsmaßnahmen.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt. Es wurde die gesamte stationäre Erwachsenenpsychiatrie der Psychiatrie Baselland befragt. Befragt wurden bei Austritt alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie.

Die PBL erreicht hervorragende Ergebnisse bei Themen wie Respektvoller Umgang, Qualität der therapeutischen Angebote und im Bereich der Hotellerie. Verbesserungspotentiale konnten im Einbezug der Patienten in die Behandlungsplanung identifiziert werden. Diesbezüglich werden in 2020 mehrere Massnahmen in der Thematik Adherence umgesetzt.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

### 5.2.2 FBB, Mattejat & Remschmidt 1998

Die Zufriedenheit unserer Patienten und deren Eltern ist uns ein wichtiges Ziel. Die Erfassung derselben dient uns zur Qualitätssicherung und die Auswertungen der Erhebung fliessen in unsere tägliche Arbeit ein. Die Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland ist nach der Norm ISO 9001:2008 zertifiziert, wir verstehen die Qualitätssicherung als tragenden Bestandteil unserer Arbeit. Um den spezifischen Bedürfnissen und Gegebenheiten der Arbeit mit Kindern und ihren Eltern Rechnung zu tragen, wird die Patientenzufriedenheit mit einem speziell für kinderpsychiatrische Institutionen entwickelten Instrument erhoben: dem Fragebogen zur Beurteilung der Behandlung (FBB, Mattejat & Remschmidt 1998). Das Messinstrument besteht aus 3 Fragebogen: Fragebogen für den Therapeuten, Fragebogen für die Eltern, Fragebogen für das Kind/den Jugendlichen. In den einzelnen Fragebogen werden die Bereiche Zufriedenheit mit der Behandlung, Rahmenbedingungen, Kooperation, Erfolg der Behandlung, Verlauf der Behandlung und therapeutische Beziehung von der Familie und dem zuständigen Therapeuten erfragt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt. Alle Ambulatorien und Stationen der Kinder und Jugendpsychiatrie der PBL waren involviert. Der Fragebogen wird allen Kindern und Jugendlichen über 10 Jahren, die ambulant mehr als 5 Konsultationen in Anspruch genommen haben oder stationär aufgenommen wurden verteilt. Väter und Mütter erhalten jeweils einen separaten Bogen.

Die Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragungen liegen auf einem sehr hohen Niveau.

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Mattejat & Remschmidt
Methode / Instrument	Fragebogen zur Beurteilung der Behandlung

### 5.2.3 PoC18 ambulant

Die Psychiatrie Baselland erhebt periodisch die ambulante Patientenzufriedenheit. Im Jahr 2018 wurde während 4 Wochen im ambulanten Routinebetrieb der PBL eine Befragung durchgeführt. Befragt wurden alle Ambulatorien und Tageskliniken der Erwachsenenpsychiatrie. Dabei wurde eine Vollerhebung aller ambulant betreuten Patientinnen und Patienten über die gesamte Dauer des Beobachtungszeitraums angestrebt. Mittels des Fragebogens PoC18 wurden die Patienten zur generellen Zufriedenheit und 18 weiteren Sachverhalten befragt. Die Auswertung erfolgt in verschiedenen Detaillierungsstufen und ermöglicht das Einleiten von Verbesserungsmaßnahmen.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.

Die nächste Patientenbefragung erfolgt im Jahr 2021.

Das Ambulatorium Bruderholz, Ambulatorium Liestal, Ambulatorium Münchenstein, die Tagesklinik Liestal 1, die Tagesklinik Liestal 2 und die Tagesklinik Münchenstein der Erwachsenenpsychiatrie waren in die Befragung eingeschlossen.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Care Metrics
Methode / Instrument	POC(-18)

### 5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

#### **Psychiatrie Baselland**

Feedbackmanagement

Christoph Bönicke

Leitung Management Services

0615535017

[christoph.boenicke@pbl.ch](mailto:christoph.boenicke@pbl.ch)

Montag bis Freitag zu den Bürozeiten

## 7 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

### 7.1 Eigene Befragung

#### 7.1.1 Mitarbeitendenzufriedenheit

Mittels einer Befragung wurde im Jahr 2017 die Mitarbeitendenzufriedenheit gemessen. Ziel ist es Verbesserungspotentiale zu erkennen und diese im Unternehmen zu etablieren.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2021.

Es wurden mittels randomisierter Auswahl Interviews innerhalb der gesamten PBL durchgeführt.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	iafob
Methode / Instrument	Mitarbeitendenzufriedenheit

## 8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

### 8.1 Eigene Befragung

#### 8.1.1 Zuweisendenzufriedenheit

Die Zuweisenden der Psychiatrie Baselland werden kontinuierlich mittels eines Kurzfragebogens zu ihrer Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit der PBL befragt. Ziel ist es Schnittstellen zu optimieren, Behandlungspfade unterbruchsfrei zu gestalten und generell eine optimale Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt. Jeder stationäre Zuweiser wird innerhalb des Kalenderjahres einmal befragt. Dies gilt auch für Mehrfachzuweiser.

Die PBL erreicht in dieser Befragung gute Ergebnisse. Es konnten Verbesserungspotentiale identifiziert werden, welche derzeit in Zusammenarbeit mit den Zuweisern aktiv bearbeitet werden.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

## Behandlungsqualität

### 14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Freiheitsbeschränkende Massnahmen können zum Einsatz kommen, wenn durch das soziale Verhalten, die Krankheit oder Behinderung der betroffenen Person eine akute Selbst- oder Fremdgefährdung ausgeht. Sie sollten nur in seltenen Fällen Anwendung finden und müssen die nationalen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen.

#### 14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie

Der EFM (Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen) erfasst als Mindestdatensatz den ethisch sehr sensiblen und mit grösster Sorgfalt zu behandelnden Einsatz von freiheitsbeschränkenden Massnahmen. Erfasst werden von den fallführenden Pflegefachpersonen bei Anwendung Isolationen, Fixierungen und Zwangsmedikationen sowie Sicherheitsmassnahmen im Stuhl und im Bett, wie z.B. Steckbretter vor dem Stuhl, Bettgitter, ZEWI-Decken.

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

#### Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

#### Begründung

Die PBL verzichtet auf die Veröffentlichung der Ergebnisse, da die Ergebnisse in einem umfassenden Kontext betrachtet werden müssen.

Unser Betrieb hat ein Konzept für freiheitsbeschränkende Massnahmen, welches sich nach dem Kindes- und Erwachsenenschutzrecht richtet.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	EFM

## 15 Psychische Symptombelastung

### 15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

Die ANQ Messvorgaben in der Erwachsenenpsychiatrie gelten seit Juli 2012 für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken und Alterspsychiatrie), nicht jedoch für Bereiche der Tageskliniken und ambulanten Angebote.

Bei allen Patienten in der Psychiatrie wird die Symptombelastung (Anzahl und Schweregrad vorhandener Symptome einer psychischen Störung) bei Ein- und Austritt erfasst. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung der Symptombelastung (als Delta zwischen Ein- und Austritt) ausgewertet.

Die Fallführenden wie auch die Patienten beurteilen die Symptombelastung bei Ein- und Austritt mit je einem dafür bestimmten Fragebogen.

HoNOS (Health of the Nation Outcome Scales) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 12 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

BSCL (Brief Symptom Checklist) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 53 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Eigensicht und Selbstwahrnehmung der Patienten (Selbstbewertung).

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

#### Messergebnisse

Im Jahr 2016 wurde die Methode zur Berechnung des risikobereinigten Differenzwerts überarbeitet, weshalb die Vorjahreswerte nicht mehr dargestellt werden.

HoNOS Adults	2015	2016	2017	2018
<b>Psychiatrie Baselland</b>				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	7.46	6.47	9.00	9.54
Standardabweichung (+/-)	7.04	5.64	7.00	6.74
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-	2.69
Anzahl auswertbare Fälle 2018				1390
Anteil in Prozent				77 %

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2015	2016	2017	2018
<b>Psychiatrie Baselland</b>				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	32.72	33.53	34.00	34.78
Standardabweichung (+/-)	34.13	34.84	33.00	35.97
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-	1.78
Anzahl auswertbare Fälle 2018				459
Anteil in Prozent				25.4 %

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
- + 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

\* Die Vergleichsgrösse für eine Klinik ist die Differenz aus ihrem Qualitätsparameter und dem (nach Fallzahlen gewichteten) Mittelwert der Qualitätsparameter der anderen Kliniken. Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung der Symptombelastung einer Klinik im Vergleich mit den anderen hin. Negative Werte lassen eine geringere Veränderung, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten war, erkennen.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

## 15.2 Nationale Messung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie

Die ANQ Messvorgaben in der Kinder- und Jugendpsychiatrie gelten seit Juli 2013 für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulanten Angebote.

Bei allen Patienten in der Psychiatrie wird die Symptombelastung (Anzahl und Schweregrad vorhandener Symptome einer psychischen Störung) bei Ein- und Austritt erfasst. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung der Symptombelastung (als Delta zwischen Ein- und Austritt) ausgewertet.

Die Fallführenden wie auch die Patienten beurteilen die Symptombelastung bei Ein- und Austritt mit je einem dafür bestimmten Fragebogen.

HoNOSCA (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 13 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

HoNOSCA-SR (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents Self Rating) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 13 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Eigenschaft und Selbstwahrnehmung der Patienten (Selbstbewertung).

### Messergebnisse

Im Jahr 2016 wurde die Methode zur Berechnung des risikobereinigten Differenzwerts überarbeitet, weshalb die Vorjahreswerte nicht mehr dargestellt werden.

HoNOSCA	2015	2016	2017	2018
<b>Psychiatrie Baselland</b>				
HoNOSCA Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	6.52	4.15	4.00	4.57
Standardabweichung (+/-)	6.63	5.49	7.00	5.68
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-	-1.57
Anzahl auswertbare Fälle 2018				55
Anteil in Prozent				45.8 %

Wertung der Ergebnisse:

- 52 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 52 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

HoNOSCA-SR	2015	2016	2017	2018
<b>Psychiatrie Baselland</b>				
HoNOSCA-SR Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	7.86	6.64	2.00	7.60
Standardabweichung (+/-)	9.38	7.76	8.00	8.96
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	4	-1.21
Anzahl auswertbare Fälle 2018				10
Anteil in Prozent				8.3 %

Wertung der Ergebnisse:

- 52 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 52 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

\* Die Vergleichsgrösse für eine Klinik ist die Differenz aus ihrem Qualitätsparameter und dem (nach

Fallzahlen gewichteten) Mittelwert der Qualitätsparameter der anderen Kliniken. Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung der Symptombelastung einer Klinik im Vergleich mit den anderen hin. Negative Werte lassen eine geringere Veränderung, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten war, erkennen.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	HoNOSCA (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents) und HoNOSCA-SR (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents Self Rating)

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien	Patienten der Erwachsenenpsychiatrie.

## 18 Projekte im Detail

In diesem Kapitel können Sie sich über die wichtigsten Qualitätsprojekte informieren.

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 Feedbackmanagement

Das Projekt Feedbackmanagement wurde im März 2020 gestartet. Ziel ist der Aufbau eines zentral gesteuerten und aktiv bewirtschafteten Feedbackmanagements mit modernen, niederschweligen Feedbackkanälen und standardisierten Bearbeitungsprozessen. Das Projekt ist gleichzeitig zentrales Element im kontinuierlichen Verbesserungsprozess der PBL als lernende Institution und dient grundsätzlich einem kulturellen Change im Dienstleistungsverständnis der Mitarbeiter beim Umgang mit Feedbacks. Der Abschluss des Projekts und damit die Umsetzung und Schulung der Mitarbeitenden ist für Ende 2020 geplant.

### 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019

#### 18.2.1 Neukonzeptionierung Feedbackmanagement

Es wurde ein neues Konzept zum Thema Feedbackmanagement erarbeitet.

### 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

#### 18.3.1 ISO 9001:2015

Ein Überwachungsaudit durch die Firma SGS wurde im Rahmen des Zertifizierungsrythmusses auf Basis der ISO Norm 9001:2015 durchgeführt.

## 19 Schlusswort und Ausblick

Die PBL verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem, welches seit 2005 über alle Bereiche und Standorte nach der Norm ISO 9001:2000, respektive ISO 9001:2008 zertifiziert ist. 2018 wurde der Wechsel auf die Norm ISO 9001:2015 vollzogen. 2019 erfolgte eine planmässige Rezertifizierung. Bewährte Instrumente des Qualitätsmanagementsystems sind das Vorschlagswesen, das Critical Incident Reporting System (CIRS), das Feedbackmanagement, interne Qualitäts- und Prozessaudits sowie die Zufriedenheitsbefragungen. Das System für kontinuierliche Verbesserungen führt zu qualitativ hochstehenden Leistungen und schafft Transparenz und Vergleichbarkeit mit anderen Leistungserbringern.

Die PBL erfasst die Behandlungsergebnisse der stationären Psychiatrie gemäss den Vorgaben des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ). Die Konzepte und die tägliche Behandlungspraxis der Erwachsenen- sowie der Kinder- und Jugendpsychiatrie erhalten dadurch eine empirisch fundierte Bestätigung.

Die PBL hat sich in den letzten Jahrzehnten nicht nur aufgrund ihrer fachlich breit erarbeiteten und politisch abgestützten Psychiatrieplanung, sondern auch durch ihren beziehungsorientierten psychotherapeutischen Ansatz einen überregional guten Ruf erarbeitet. Er hängt mit spezifischen Faktoren zusammen, die das Unternehmen bis heute auszeichnen: eine evidenzbasierte Diagnostik und Therapie, verbunden mit einer patientenzentrierten, beziehungsintensiven Grundhaltung und einem hohen therapeutischen Engagement. Die neuste empirische Therapieforschung, die die Bedeutung der Psychotherapie in der Psychiatrie in den letzten Jahren eindrucksvoll unterstrichen hat, bestätigt diesen Ansatz zusätzlich. Die PBL hat zudem den Kontakt zu den zuweisenden Institutionen und Personen immer konsequent gepflegt und die Kooperation im Rahmen der Fachgruppen und Verbände, aber auch durch ihr breites Fort- und Weiterbildungsangebot intensiviert.

Die Angebote der PBL wurden schon immer aufgabenbereichsübergreifend erarbeitet, aufeinander abgestimmt und festgelegt. Einer integrierten psychiatrischen Versorgung wird viel Gewicht beigemessen. Mit dem vielfältigen Angebot von ambulanten, intermediären und stationären Leistungen wird eine breit abgestützte Behandlungskontinuität für die Patientinnen und Patienten sichergestellt.

## Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal [spitalinfo.ch](http://spitalinfo.ch) und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

### Psychiatrie

#### Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
F7	Intelligenzstörungen
F8	Entwicklungsstörungen
F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend

## Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben:  
H+ Die Spitäler der Schweiz  
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/](http://www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/)



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen.

## Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitätern im Kanton Bern) erarbeitet.

Die Vorlage wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität (**FKQ**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/](http://www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/)



Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (**GDK**) empfiehlt den Kantonen, die Spitäler zur Berichterstattung über die Behandlungsqualität zu verpflichten und ihnen die Verwendung der H+-Berichtsvorlage und die Publikation des Berichts auf der H+-Plattform [www.spitalinfo.ch](http://www.spitalinfo.ch) nahe zu legen.

## Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitätern und Kliniken (**ANQ**) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: [www.anq.ch](http://www.anq.ch)



Die **Stiftung Patientensicherheit Schweiz** ist eine nationale Plattform zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit. Sie arbeitet in Netzwerken und Kooperationen. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur in Gesundheitsinstitutionen. Dafür arbeitet die Stiftung partnerschaftlich und konstruktiv mit Akteuren im Gesundheitswesen zusammen.

Siehe auch: [www.patientensicherheit.ch](http://www.patientensicherheit.ch)



Die Vorlage für den Qualitätsbericht stützt sich auf die Empfehlungen "Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität" der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaft (**SAMW**):

[www.samw.ch](http://www.samw.ch).